

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN MOJOROTO KOTA KEDIRI

***Imam Fachruddin¹⁾, Suwarno²⁾, Adi Purboyo³⁾**

1)2)3) Prodi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kediri, Indonesia

*Email Korespondensi: imamfachrudin@unik-kediri.ac.id

Submitted: 07-08-2024 | Accepted: 29-08-2024 | Published: 30-08-2024

<p>Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Pelayanan Kependudukan; Pelayanan Publik.</p> <p>Keywords : <i>Service Quality, Resident Service; Public Service</i></p>	<p>Abstrak Salah satu strategi pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan dasar pelayanan publik atas hak-hak sipil adalah pelayanan administrasi. Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Kecamatan Mojoroto Kota Kediri. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sedangkan untuk membatasi penelitian ini, maka dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kependudukan meliputi <i>Tangible, Realibility, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty</i>. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Mojoroto telah menunjukkan kualitas pelayanan publik yang baik dalam semua dimensi tersebut. Kantor tersebut telah menjaga penampilan fisik yang bersih, rapi, dan profesional; menjalankan prosedur administrasi kependudukan secara konsisten dan dapat diandalkan; memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap permintaan pemohon; membangun kepercayaan dan keyakinan pemohon melalui transparansi proses pelayanan; dan memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan empatik kepada pemohon.</p> <p>Abstract <i>Administrative services are one of the government's strategies in fulfilling the basic needs of public services for civil rights. This study aims to describe the quality of population and civil registration services at the Mojoroto District Office, Kediri City. This study is a descriptive study with a qualitative approach, while to limit this study, the dimensions used to measure the quality of population services include Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The study results show that the Mojoroto District Office has demonstrated good quality of public services in all of these dimensions. The office has maintained a clean, neat, and professional physical appearance; carried out population administration procedures consistently and reliably; provided a quick and accurate response to applicant requests; built trust and confidence in applicants through transparency of the service process; and provided friendly, polite, and empathetic service to applicants.</i></p>
---	---

PENDAHULUAN

Pemerintah dalam suatu wilayah bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk "*public service*". Menurut (Indriyany, 2015) Pelayanan yang diinginkan mencakup aspek profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif. Fungsi ideal pegawai dalam pemerintahan adalah pelayanan, dengan orientasi organisasi yang berfokus pada pelanggan (Brewer et al., 2000). Pentingnya SDM atau pegawai yang berkualitas dalam organisasi pemerintah menjadi penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang prima (Wibowo, 2016). Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara, dengan pelayanan diukur sebagai tolak ukur kinerja pemerintah (Mahmudi, 2005). Menurut (Febini, 2019) Pengembangan kinerja pelayanan publik melibatkan tiga unsur utama: kelembagaan penyelenggara, proses pelayanan, dan sumber daya manusia. Pelimpahan wewenang ke daerah diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan. Aparatur pemerintah dianggap sebagai aset utama, tetapi jumlah pegawai yang berlebihan dan rendahnya kinerja sering menjadi permasalahan.

Perubahan pola pikir masyarakat yang semakin kritis menuntut pemerintah memberikan pelayanan yang memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan. Namun, masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Pratama & Pramono, 2019). Pelayanan publik di Kecamatan Mojojoto Kota Kediri, sebagai *line office* pemerintah pusat, mencakup berbagai administrasi kependudukan. Permasalahan pelayanan publik yang saat ini dialami pada Kecamatan Mojojoto adalah masalah kualitas dan akuntabilitas. Masyarakat merasa pelayanan yang didapatkan masih berbelit-belit dan membutuhkan proses yang lama. Adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan menimbulkan kebutuhan untuk perbaikan secara berkesinambungan, dengan pembenahan sistem pelayanan yang terintegrasi sesuai peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, dilakukan penelitian tentang "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Mojojoto Kota Kediri".

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian:

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam metode deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa atau fenomena di lapangan secara sistematis, faktual, dan akurat (Sugiyono, 2013). Manusia menjadi instrumen penelitian, dan hasilnya disajikan dalam bentuk kata-kata atau pernyataan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Alasan Penggunaan Pendekatan Kualitatif (Anggito & Setiawan, 2018). Penelitian memilih metode kualitatif karena analisis hasil penelitian hanya bersifat mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena, yang dapat diukur dengan alat wawancara (Gunawan, 2013).

Lokasi Penelitian:

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Mojojoto Kota Kediri. Pemilihan lokasi didasarkan pada pandangan bahwa strategi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat perlu dioptimalkan.

Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada dimensi kualitas pelayanan publik menurut (Zeithaml et al., 1996), melibatkan aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Sumber Data dan Informan:

Sumber data utama adalah kata-kata dan tindakan, dengan informan seperti Camat Mojojoto, petugas pelayanan publik, operator Teknologi Informasi, dan warga masyarakat. Penggunaan teknik *purposive sampling* untuk memilih informan sesuai dengan pertimbangan tertentu.

Teknik Pengumpulan Data:

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap pelayanan publik di kantor kecamatan dan wawancara dengan informan. Data primer dan sekunder digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam.

Keabsahan Data:

Keabsahan data diuji dengan triangulasi, yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Data dianalisis oleh peneliti dan dimintakan kesepakatan (*membercheck*) (Hadi, 2017).

Teknik Analisis Data:

Analisis data melibatkan langkah-langkah kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Kondensasi data mencakup seleksi, fokus, simplifikasi, abstraksi, dan transformasi data. Penyajian data bertujuan memberikan informasi yang tersusun untuk kemungkinan penarikan kesimpulan dan tindakan. Kesimpulan ditarik berdasarkan analisis dan diperiksa kembali dengan bukti yang ditemukan di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Mojoroto Kota Kediri

1. *Tangible*

Dimensi *tangible* ini adalah menunjukkan bagaimana sarana prasarana pendukung pelayanan seperti kapasitas ruang pelayanan dan yang terutama sumberdaya manusia yang direpresentasikan dengan kecakapan petugas pelayanan (Ramadhan et al., 2021). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* ini masih kurang sebab ruang pelayanan hanya tersedia 8 x 6m² dengan petugas pelayanan hanya tersedia 5 (lima) orang. Ruang tersebut hanya tersedia meja pelayanan, meja kerja alat perekam KTP elektronik yang jumlahnya hanya 2 (dua) set dan kursi yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu giliran pelayanan. Sementara itu terkait hasil wawancara ruang tunggu pelayanan di Kecamatan Mojoroto Kota Kediri *sample* masyarakat yang dijadikan narasumber penelitian dimana narasumber tersebut sedang membuat surat keterangan menikah mengatakan bahwa ruang tunggu tersebut belum memenuhi standar pelayanan. Seharusnya disediakan meja sehingga kalau untuk menulis itu ada mejanya. Kursinya juga kurang seperti tadi banyak antrian sampai ada yang nunggu di luar". Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan sebagai berikut: "Kalau untuk sarana prasarana anda juga bisa melihat sendiri disini, menurut saya sarana prasarananya belum memadai dapat dilihat dari kursi di ruang tunggu ini masih sangat minim dan ruangan yang sangat terbatas. Kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum terealisasi".

2. *Reliability*

Reliability merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan, konsisten, dan akurat (Zeithaml et al., 1996). Pelanggan mengharapkan bahwa layanan akan dijalankan dengan benar setiap kali mereka menggunakannya. Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Mojoroto Kota Kediri merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Mojoroto Kota Kediri dalam konteks kehandalan mengenai kecakapan menangani keluhan dari masyarakat. Kehandalan tersebut tercermin dari durasi waktu dan keakuratan proses pelayanan seperti yang dikutip dalam wawancara berikut ini:

“Prosedurnya mudah, saya cuma nyerahin syarat-syarat ke petugasnya dan mengikuti instruksi yang diberikan petugas dalam pembuatan KK, sehingga pelayanannya jadi cepat”.

Hasil pengamatan lapangan menunjukkan bahwa pegawai bidang pelayanan masyarakat di Kecamatan Mojoroto Kota Kediri telah melayani dengan baik dalam beberapa aspek yang meliputi kepastian waktu, konsistensi, akurasi, dan keandalan.

3. *Responsiveness*

Menunjukkan sejauh mana suatu organisasi bersedia membantu dan memberikan layanan dengan cepat kepada pelanggan. Ketanggapan mencakup kecepatan pemberian layanan dan sikap proaktif dalam menanggapi kebutuhan pelanggan (Faizah & Panjawa, 2020). Berdasarkan data wawancara, dapat diketahui bahwa penggunaan *WhatsApp* sebagai media komunikasi telah membawa banyak manfaat bagi pegawai dan masyarakat dalam memberikan dan menerima pelayanan publik yang lebih responsif. Manfaat tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu, *WhatsApp* memungkinkan pegawai untuk menjawab pertanyaan dan permintaan informasi dari masyarakat dengan cepat, bahkan di luar jam kerja. Dengan notifikasi langsung, pegawai dapat melihat pesan yang masuk dan meresponsnya secara instan. Hal ini membantu masyarakat mendapatkan jawaban yang mereka butuhkan tanpa harus menunggu lama. *WhatsApp* memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menghubungi pegawai tanpa harus datang langsung ke kantor atau menghabiskan biaya telepon.

Masyarakat dapat mengirim pesan kapan saja, bahkan di malam hari atau akhir pekan, dan mendapatkan respon secepat mungkin. Hal ini memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang memiliki pertanyaan mendesak atau butuh bantuan di luar jam kerja kantor. WhatsApp memberikan keakuratan dalam memberikan informasi dan menyelesaikan tugas-tugas administratif. Pegawai dapat mengirimkan dokumen, foto, atau video yang berkaitan dengan pelayanan publik melalui WhatsApp dengan mudah dan cepat. Hal ini mengurangi kemungkinan kesalahan atau kehilangan data yang dapat terjadi jika menggunakan media lain seperti surat atau fax. WhatsApp memberikan keandalan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Pegawai dapat menunjukkan profesionalisme dan tanggung jawab dalam menjawab pertanyaan dan memberikan solusi kepada masyarakat. Pegawai juga dapat menjaga komunikasi yang baik dan kooperatif dengan masyarakat melalui WhatsApp dengan ramah dan sopan.

4. Assurance

Jaminan pelayanan yang diberikan oleh petugas bidang pelayanan publik di Kecamatan Mojojoto Kota Kediri dianalisis dengan menggunakan teori (Parasuraman et al., 1985) yang menyatakan bahwa *assurance* merupakan salah satu dimensi kualitas layanan yang terdiri dari empat elemen, yaitu: Kompetensi, Keamanan, Kepercayaan, Empati. Kompetensi merupakan kemampuan pegawai untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Keamanan merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan dalam berhubungan dengan penyedia layanan. Kepercayaan merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan rasa percaya dan hormat kepada pelanggan melalui sikap jujur, kompeten, dan profesional. Empati merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan rasa peduli dan perhatian kepada pelanggan melalui sikap ramah, sopan, dan tanggap

Berdasarkan data wawancara, dapat diketahui bahwa petugas bidang pelayanan publik di Kecamatan Mojojoto Kota Kediri telah menunjukkan assurance yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

- a. Kompetensi: Petugas bidang pelayanan publik di Kecamatan Mojojoto Kota Kediri memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Mereka mengikuti program sertifikasi dan pelatihan rutin yang membantu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka. Mereka juga memiliki kebijakan dokumentasi yang ketat yang memastikan bahwa prosedur dan kebijakan yang mereka terapkan didokumentasikan dengan baik. Hal ini memberikan kepastian kepada masyarakat bahwa mereka memiliki kompetensi yang memadai.

- b. **Keamanan:** Petugas bidang pelayanan publik di Kecamatan Mojojoto Kota Kediri memberikan keamanan kepada masyarakat dalam berhubungan dengan penyedia layanan. Mereka menjaga kerahasiaan data dan informasi yang diberikan oleh masyarakat. Mereka juga menjaga standar pelayanan yang telah ditetapkan dan menghindari kesalahan atau kelalaian yang dapat merugikan masyarakat. Hal ini memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat.
- c. **Kepercayaan:** Petugas bidang pelayanan publik di Kecamatan Mojojoto Kota Kediri memberikan kepercayaan kepada masyarakat melalui sikap jujur, kompeten, dan profesional. Mereka memberikan informasi yang benar dan dapat dipercaya kepada masyarakat. Mereka juga menjaga kinerja pelayanan secara konsisten dan transparan. Mereka juga merespons umpan balik dari masyarakat dengan serius dan meresponsnya dengan cepat. Hal ini memberikan rasa percaya dan hormat kepada masyarakat.
- d. **Empati:** Petugas bidang pelayanan publik di Kecamatan Mojojoto Kota Kediri memberikan empati kepada masyarakat melalui sikap ramah, sopan, dan tanggap. Mereka siap membantu dan menjawab pertanyaan dengan ramah dan kooperatif. Mereka juga menyelenggarakan kegiatan sosialisasi dan pertemuan dengan masyarakat secara rutin untuk memastikan bahwa masyarakat merasa nyaman dan mudah menghubungi mereka serta merasa didengarkan dan dilayani dengan baik. Hal ini memberikan rasa peduli dan perhatian kepada masyarakat.

Faktor Pendorong Kualitas Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Mojojoto Kota Kediri:

1. Komitmen Pemerintah Lokal:

Tingginya komitmen dari pemerintah daerah Kecamatan Mojojoto dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan

menjadi faktor pendorong utama. Keberlanjutan komitmen ini akan membantu memotivasi penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik.

2. Sumber Daya Manusia Berkualitas:

Adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan terlatih dengan baik dalam bidang administrasi kependudukan. Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai akan lebih mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

3. Penggunaan Teknologi Informasi:

Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi kependudukan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi. Sistem yang terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat dapat mendukung percepatan proses pelayanan.

4. Partisipasi Masyarakat:

Tingginya partisipasi masyarakat dalam proses administrasi kependudukan, seperti penggunaan layanan online atau partisipasi dalam kegiatan sosialisasi. Dukungan masyarakat memotivasi pihak penyelenggara pelayanan untuk memberikan yang terbaik.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Mojojoto Kota Kediri:

1. Ketidakseimbangan Sumber Daya Manusia:

Ketidakseimbangan jumlah pegawai dalam bidang administrasi kependudukan dapat menyulitkan pelaksanaan tugas. Kelebihan beban kerja atau kurangnya personel dapat menghambat efektivitas pelayanan.

2. Tingkat Keterampilan Pegawai yang Rendah:

Kurangnya keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam menggunakan teknologi atau penerapan kebijakan baru dapat memperlambat proses pelayanan dan mengurangi kualitasnya.

3. Kurangnya Kesadaran Masyarakat:

Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan dan prosedur yang benar dapat menjadi penghambat. Masyarakat yang kurang informasi cenderung membuat proses pelayanan menjadi lebih rumit. Kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Mojojoto, Kota Kediri, menunjukkan adanya progres positif dan beberapa tantangan yang perlu diatasi. Sebagai suatu gambaran, dukungan pemerintah yang telah

bagus, penggunaan teknologi yang mulai diterapkan, peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan partisipasi masyarakat yang baik memberikan landasan yang kuat. Namun, beberapa permasalahan menjadi kendala utama yang perlu mendapatkan perhatian serius. Dukungan pemerintah yang solid merupakan pondasi utama dalam perbaikan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Mojojoto, Kota Kediri. Inisiatif dan komitmen yang ditunjukkan oleh pemerintah berperan sebagai katalisator untuk mewujudkan perubahan positif dalam layanan tersebut. Dalam konteks ini, kehadiran dukungan pemerintah tidak hanya tercermin dalam bentuk komitmen retorika, tetapi lebih jauh lagi, termanifestasi melalui alokasi sumber daya yang memadai. Anggaran yang cukup dan terarah memungkinkan pelaksanaan berbagai program peningkatan, termasuk pelatihan pegawai, investasi dalam teknologi informasi, dan peningkatan infrastruktur. Ketersediaan sumber daya ini menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi dan peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Selain itu, kebijakan-kebijakan pemerintah juga memainkan peran penting dalam menciptakan kerangka kerja yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Kebijakan yang jelas, terkini, dan mendukung efisiensi proses administratif menciptakan landasan hukum yang kokoh untuk penyelenggaraan pelayanan yang optimal. Dalam konteks penggunaan teknologi informasi, dukungan pemerintah memungkinkan terciptanya sistem yang terintegrasi dan modern. Penerapan teknologi dalam administrasi kependudukan, seperti penggunaan basis data terpusat, layanan online, dan sistem pelaporan yang efisien, mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan akurasi data. Dukungan pemerintah juga mencakup upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan publik. Program pelatihan dan pengembangan karyawan membantu meningkatkan kompetensi dan profesionalisme pegawai, sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Walaupun dukungan pemerintah merupakan fondasi positif, tantangan tetap ada. Ketidakseimbangan jumlah pegawai, tingkat keterampilan yang rendah, dan kesadaran masyarakat yang kurang masih menjadi fokus perbaikan. Oleh karena itu, langkah-langkah lanjutan dan kebijakan yang berkesinambungan dari pemerintah perlu diimplementasikan untuk mengatasi hambatan ini dan memastikan pelayanan publik yang lebih baik di masa depan. Tantangan-tantangan seperti

ketidakseimbangan jumlah pegawai, tingkat keterampilan yang rendah, dan kesadaran masyarakat yang masih perlu ditingkatkan, memerlukan respons berkelanjutan dari pemerintah dan pemangku kepentingan terkait.

KESIMPULAN

Dalam mengatasi ketidakseimbangan jumlah pegawai, langkah-langkah strategis dapat melibatkan perencanaan sumber daya manusia yang lebih efektif, termasuk redistribusi beban kerja dan perekrutan tambahan jika diperlukan. Peningkatan keterampilan pegawai dapat ditingkatkan melalui program pelatihan berkelanjutan yang memfokuskan pada peningkatan keahlian teknis dan manajerial, seiring dengan memastikan bahwa pegawai dapat mengikuti perkembangan teknologi yang terus berlanjut.

Selain itu, untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan, inisiatif kampanye sosialisasi dan edukasi perlu diperkuat. Program-program ini dapat mencakup penyuluhan di tingkat komunitas, pemanfaatan media massa, serta integrasi informasi melalui berbagai platform online. Tujuannya adalah memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat tentang pentingnya peran mereka dalam proses administrasi kependudukan dan cara mengakses pelayanan tersebut.

Seiring dengan itu, terus mendorong partisipasi masyarakat dalam proses administratif dapat memberikan dampak positif. Langkah-langkah konkret, seperti penyelenggaraan forum partisipatif, penerimaan masukan masyarakat, dan penggunaan teknologi untuk mendukung partisipasi, dapat membentuk hubungan yang lebih kuat antara pemerintah dan warganya. Keseluruhan, perbaikan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Mojoroto, Kota Kediri, memerlukan kolaborasi dan komitmen yang berkelanjutan dari pemerintah, aparatur, dan masyarakat. Dengan mengatasi hambatan-hambatan yang ada, dapat diharapkan bahwa pelayanan publik akan semakin efisien, responsif, dan berkualitas, menciptakan kepuasan masyarakat yang lebih baik.

REFERENSI

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Brewer, G. A., Selden, S. C., & Facer li, R. L. (2000). Individual conceptions of public service motivation. *Public Administration Review*, 60(3), 254–264.
- Faizah, S. N., & Panjawa, J. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kc Magelang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 9(3), 145–153. <https://doi.org/10.23960/jep.v9i3.128>
- Febini, S. R. (2019). *Gaya Kepemimpinan Sektor Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Kota Malang)*. Universitas Brawijaya.
- Gunawan, I. (2013). Metode penelitian kualitatif. *Jakarta: Bumi Aksara*, 143.
- Hadi, S. (2017). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 22(1).
- Indriyany, I. A. (2015). Pelayanan Publik dan Pemenuhan Hak Difabe: Studi tentang Layanan Pendidikan Inklusif Melalui Kasus Pemindahan Difabel dari Sekolah Reguler ke Sekolah Luar Biasa di Yogyakarta. *Jurnal Inklusi*, 2(1), 1.
- Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. *Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. sage.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Pratama, M. R., & Pramono, T. (2019). Pelayanan Publik di Daerah: Menguak Kesenjangan Pelayanan Dasar di Era Otonomi Daerah. *Mediasosian*, Vol. 3(2).
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja* (kelima). rajawali pers.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.